心理科学进展 2021, Vol. 29, No. 3, 560–570
Advances in Psychological Science

https://dx.doi.org/10.3724/SP.J.1042.2021.00560

工作场所不文明行为与职场排斥间的螺旋效应

詹思群 严 瑜
(武汉大学哲学学院心理学系, 武汉 430072)

摘 要 工作场所不文明行为与职场排斥间的螺旋效应模型可用道德排除理论和情感事件理论解释。根据道德排除理论遭受工作场所不文明行为会导致受害者与实施者心理距离增加, 进而对实施者实施职场排斥; 从旁观者视角来看, 目睹工作场所不文明行为会影响旁观者的道义公正感和互动公平感进而表现出对实施者的职场排斥, 且该中介过程受到利他性的调节。同样, 基于情感事件理论, 遭受职场排斥会导致职场排斥受害者的消极情绪水平增加促使其成为工作场所不文明行为的实施者。

关键词 工作场所不文明行为, 职场排斥, 螺旋效应, 道德排除理论, 情感事件理论
分类号 B849: C93

1 前言

随着职业健康心理学的发展, 职场虐待行为(Workplace Mistreatment)逐渐进入人们视野。职场虐待行为是一伞状概念, 包括职场排斥(Workplace Ostracism)和工作场所不文明行为(Workplace Incivility)等主题。职场虐待属于工作压力源的一种, 会引起员工愤怒, 压抑等消极情绪(李永鑫 等, 2011); 还会对员工的自尊及自我效能造成损害, 从而影响员工对组织的认同感、满意度及离职意愿(Asfaw et al., 2014; Hershcovis et al., 2017)。

职场虐待行为的危害性、长期性及重复性, 使其逐渐成为职业健康心理关注的焦点。职场排斥与工作场所不文明行为作为最常见的职场虐待行为(Gonsalkorale & Williams, 2007), 更是积累了大量研究。多数研究都将职场排斥和工作场所不文明行为视为发生在组织内部的简单现象, 倾向于从受害者或实施者的角度研究其前因后果或作用机制。对比以往将职场排斥与工作场所不文明行为同时作为变量的研究, 通常是将两者当作自变量、中介变量或因变量, 在同一理论框架下对比两者作为相同类型变量时产生的不同后果(Abubakar et al., 2018; Chen & Ferris, 2019; Mahfooz et al., 2017; Mao et al., 2020; Shah & Hashmi, 2019; Sulea et al., 2012), 见表 1。

可以看出, 以往研究忽略了工作场所不文明行为与职场排斥之间可能存在的相互转换关系。本文基于道德排除理论和情感事件理论, 对工作场所不文明行为的实施者与职场排斥受害者二者的相互关系提出了可能的构想。结合文献和相关理论, 提出了工作场所不文明行为与职场排斥之间的螺旋效应模型。

2 国内外研究评述及问题提出

2.1 职场排斥研究现状

职场排斥是指员工在工作场所知觉到的来自他人的排挤或忽视(Ferris et al., 2008)。是一种隐秘而普遍的职场现象。美国的一项调查中约有69%的受访者表示遭受过他人的“冷排斥” (Hoel et al., 2017)。而无论排斥是否故意, 排斥都将对个体产生负面影响(Ren et al., 2018)。

研究发现职场排斥会导致员工心理和行为的变化, 包括威胁个体的自尊、归属、控制感等基本需要, 引发高水平的消极情绪(Gonsalkorale & Williams, 2007), 甚至损伤个体的免疫系统(Cacioppo et al., 2015)。并且还会给组织带来影响, 员工可能表现出消极怠工、降低工作绩效、主动离职或反生产行为(Ferris et al., 2008; Balliet & Ferris, 2013)。

收稿日期: 2020-07-03
* 国家社科基金项目“基于情绪角色模型的组织中不文明行为的螺旋效应研究” (18BGL119)资助。
通信作者: 严瑜, E-mail: yanyu@whu.edu.cn

表 1　职场排斥与工作场所不文明行为的相关研究

研究	自变量	中介/调节变量	因变量	理论基础	相关发现
Mao et al., 2020	创造性过程参与	中介：同事嫉妒 调节：帮助性行为	职场排斥；工作场所不文明行为	社会比较理论	在低帮助性行为水平，创造性过程参与会通过同事嫉妒的中介作用，间接影响员工的职场排斥与工作场所不文明行为。
Chen & Ferris, 2019	职场排斥；工作场所不文明行为	中介：受害者的污名化；公平感	合作意愿	社会学习理论；社会信息加工理论	与工作场所不文明行为的受害者相比，第三方与职场排斥的受害者的合作意愿更低。
Shah & Hashmi, 2019	组织文化	中介：职场排斥；工作场所不文明行为	知识隐藏	社会交换理论	组织文化会通过职场排斥与工作场所不文明行为的中介作用，间接影响员工的知识隐藏行为
Abubakar et al., 2018	职场排斥；工作场所不文明行为	中介：消极情绪 调节：出生年代	破坏意图	资源保护理论	职场排斥与工作场所不文明行为户通过消极情绪的中介作用，间接影响员工的破坏意图，出生年代对其的调节作用存在差异性。
Mahfooz et al., 2017	职场排斥；工作场所不文明行为	中介：工作压力；倦怠 调节：心理资本	离职倾向	资源保护理论	低心理资本情境下，职场排斥会通过工作压力的中介作用，间接影响员工的离职倾向；工作场所不文明行为会通过倦怠的中介作用，间接影响员工的离职倾向。
Sulea et al., 2012	职场排斥；工作场所不文明行为；辱虐管理；性骚扰；职场破坏	无	工作倦怠	工作需求-资源模型；资源保护理论	职场排斥对工作倦怠影响最大，其次为工作场所不文明行为，其他职场虐待行为对工作倦怠影响较小。

职场排斥的负面后果可用组织认同理论，需求威胁理论以及公平理论等理论模型进行解释(Gonsalkorale & Williams, 2007)。也有研究者从进化心理学对职场排斥的后果进行论述，研究认为在组织中喜欢违反规章制度，威胁他人自我概念的员工具有更高的遭遇排斥的风险(Scott & Duffy, 2015)。与之类似，研究人员发现在职场中表现出不文明行为的员工更容易遭到他人的排挤(Schilpzand et al., 2016)。

2.2　工作场所不文明行为研究现状

Andersson 和 Pearson (1999)基于文明与不文明的概念，在职场虐待中分化出工作场所不文明行为。工作场所不文明行为是一种伤害意图模糊的低强度偏离行为，违背了职场中相互尊重的准则，常见的例子有：插话，在工作中使用非正式的称呼等。显著的特征有：(1)违反了职场中相互尊重的准则；(2)属于一种低强度的社会交互；(3)伤害意图不明确(Andersson & Pearson, 1999)。

由于工作场所不文明行为的上述特点，遭受不文明行为很少会引起个体的强烈反抗以及管理者的重视。但工作场所不文明行为会对个体和组织产生诸多负面影响。研究发现，遭受到不文明行为的个体更容易出现生气、害怕等情绪反应，而这些情绪反应又会进一步影响目标个体的行为反应，使他们更容易做出不文明行为(Schilpzand et al., 2016)；此外，工作场所不文明行为会对员工的幸福感、生活满意度带来一定负面影响，甚至可能引发员工不同程度的反社会行为(Meier & Gross, 2015)。从组织的角度来看，遭遇不文明行为会降低员工的人际公平感和组织公正感，进而影响员工对组织的信任与责任感，导致员工绩效降低或离职倾向增加等对组织不利的行为。

2.3　职场排斥与工作场所不文明行为辨析

职场排斥与工作场所不文明行为都兼具隐秘性和模糊性，因此二者之间的差异和不同影响往往被忽略了。这种忽略在一定程度上模糊了两个理

论构念之间的区分度。构念之间的理论区分是模型构建的基础。本文对二者之间的差异进行梳理。

职场排斥在理论内涵上区别于工作场所不文明行为的关键是, 是否与受害者产生互动(Robinson et al., 2013)。研究表明, 职场排斥的实施者与受害者不存在任何消极或积极的互动行为(Ferris et al., 2017), 职场排斥的本质是一种不作为行为。

职场排斥与工作场所不文明行为存在部分相似的前因变量, 如: 人口学变量、情绪与能力、态度、人格等。但两者也有各自特有的前因变量, 权力和地位是导致工作场所不文明行为的重要因素。不文明行为的实施者更可能是在组织中具有较高权力和地位的人, 而地位较低的员工则有较大的可能成为不文明行为的受害者(Lim & Lee, 2011); 高冲突避免型的文化背景与扁平化的组织结构则更可能催生职场排斥。组织结构的扁平化程度越高, 组织成员内部的依赖性越低, 成员间的内部联系越少, 实施职场排斥付出的心理成本也就越小, 因此更容易促使职场排斥的发生(Robinson et al., 2013)。

与工作场所不文明行为不同的是, 职场排斥会对基本需要产生影响。遭受职场排斥会降低个体的四大基本需要及自我价值、控制感、归属感以及自尊(Gonsalkorale & Williams, 2007)。

职场排斥与工作场所不文明行为的研究往往依据不同的理论和视角。这些理论可归为三种类型, 分别是: 归属需要理论, 相互依存理论以及事件系统理论。

在关于职场排斥的研究中, 归属需要理论被大量沿用。归属需要理论可以解释职场排斥对工作态度、幸福感、绩效表现和睡眠质量产生的负面影响(O'Reilly et al., 2015)。也有研究发现, 由于职场排斥对归属需要造成的威胁, 它将促使个体尝试与他人建立社会联系, 或促使个体向其团队提供利益, 以突出其对团队的价值(Thau et al., 2015)。Williams 和 Sommer (1997)提出了需求威胁模型, 该模型认为个体存在归属感、控制感、自尊及存在的意义等 4 种心理需求。归属感与自尊被归纳为人际需求, 职场排斥的受害者会因人际需求受到威胁, 表现出“修复”行为, 通过亲社会行为来提升自身的心理安全感, 降低其由于职场排斥导致的组织地位损害; 控制感和存在的意义被归纳为存在感需求, 职场排斥的受害者会因存在感受到威胁, 表现出“报复”行为, 例如反社会行为或攻击行为等。

归属需要理论在有关排斥的研究中的大量运用与不文明行为形成了鲜明对比, 在工作场所不文明行为的相关研究中很少提及归属需要理论。尽管在不文明行为的研究中未将归属需要作为关注的焦点, 但是归属需要显然也与不文明行为相关, 成为不文明行为的目标或表现出不文明行为也可能会威胁到一个人的群体归属感。

在有关职场排斥的研究中, 相互依存理论也被大量的采用。相互依存理论并非单一理论, 而是一个连接多个相关理论的框架, 主张考虑个体和群体之间的相互依存关系。这些理论包含了相互依存的程度, 相互依存的类型, 与特定情况相关的相互依存, 以及人们如何对待相互依存的个体差异等。研究发现, 可以用相互依存的类型来解释排斥为何产生。竞争会促进排斥, 而合作则会减少排斥(Wu et al., 2015)。该理论同样可以用来解释职场排斥的后果, Balliet 和 Ferris (2013)使用社会困境框架对职场排斥与公民行为之间的关系进行研究。结果显示如果被排斥的个体认识到他们与同事和组织之间的长期依存关系, 那么他们的公民行为不会减少。

Morgeson 等人(2015)根据事件系统理论将组织事件定义为, 发生在组织实体之间, 可被观察到的, 且在空间与时间上存在界限的事件。组织事件通常包含了三个特征: 事件时间(event time)、事件强度(event strength)和事件空间(event space), 这些特征是个体创建或改变行为的关键要素。其中, 事件强度特征包含三个重要维度: 新颖性、危机性和破坏性。研究表明, 事件系统理论可阐释工作场所不文明行为受害者角色反转(严瑜, 李彤, 2018)。工作场所不文明行为打破了受害者对组织的期望(Reich & Hershcovis, 2015), 属于非常规行为, 具有新颖性; 工作场所不文明行会导致受害者产生负面情绪(Meier & Gross, 2015), 具有一定程度的破坏性; 工作场所不文明行为使受害者组织支持感降低(Andersso & Pearson, 1999), 具有危机性。因此工作场所不文明行为这一事件会促使受害者进行控制化信息加工进而改变自己, 反转为实施者。

此外, 国内外也有依据资源保存理论、角色认同理论、压力转换理论、社会认同等理论对工

作场所不文明行为与职场排斥进行研究。职场排斥与工作场所不文明行为的理论研究十分丰富。但尚没有相关研究从理论或实证角度对工作场所不文明行为与职场排斥间的变化关系进行解释。

2.4　问题提出

国内外的文献回顾表明，工作场所不文明行为与职场排斥的研究基本涵盖了两者的产生原因，作用机制及其溢出效应等。但以往研究往往只关注单一的职场虐待现象，较少探讨不同的职场虐待行为之间的关系。忽视了不同职场虐待行为之间的转化关系以及第三方视角对转化关系的影响。

根据文献回顾和理论梳理，本文提出了工作场所不文明行为与职场排斥之间的螺旋效应模型，如图 1 所示。该模型包含两条路径，其一为道德排除视角下的工作场所不文明行为的实施者转换为职场排斥的受害者。具体来说，根据 Opotow (1990)提出的道德排除理论，当个体或群体被组织中的他人视为超出道德价值、违反组织规范、破坏组织公平氛围时，道德排除就会发生。此类个体或群体会被视为毫无作用的、可牺牲的、不配继续留在组织中的，伤害他们被组织中其他成员视为是可接受的、合适的、公平的。因此，路径一基于道德排除理论，从受害者与旁观者两种视角探讨从实施工作场所不文明行为到遭受职场排斥这一过程的作用机制；其二为基于情感事件理论的职场排斥受害者反转为工作场所不文明行为实施者的路径。具体来说，根据情感事件理论，职场排斥这一消极工作事件将诱发个体的消极情感反应，从情感−驱动这一路径导致个体再次转化为工作场所不文明行为的实施者。从而形成工作场所不文明行为与职场排斥之间的螺旋效应。

3　从工作场所不文明行为实施者到职场排斥受害者

根据道德排除理论(Opotow, 1990)，在人际交往中，个体会依据一定标准来判断是否公正的对待他人。常用的判断标准有道德价值、规范与公平感。此外，根据该理论，个体会依据公平视野(scope of justice)区分目标对象。公平视野是用来区分目标对象的一种心理边界。也就是说处在个体公平视野内的对象会被视为应该采用符合道德规范的公平对待。此时关于道德价值、公平与规范的判断标准控制着个体对待视野内对象的行为方式，对于“公平视野”内的人，例如亲人、朋友或处在道德共同体之内的组织成员，由于个体对他们具有较为强烈的道德义务，往往对他们表现出道德包容行为，具体表现为：(1)相信他们是公平公正的，(2)愿意将一部分资源让渡给他们，(3)愿意为提高他们的幸福感作出一定牺牲。而在与处在个体公平视野之外的对象相处时则不会考虑以上标准，因此处于公平视野外的对象可能成为各种无礼、偏离行为的潜在目标。但当处于个体“公平视野”内的人做出被视为超出道德价值、违反组织规范、破坏组织公平氛围的行为时，道德包容将会转化为道德排除。同样对于本就处于“公平视野”外的人，对他们进行伤害行为、或目睹他们受到伤害时，个体不会把这看作对他们权力的侵犯，也不会引起个体的道德包容(Opotow, 1990)。

Opotow (1994)认为在组织内，可以将“公平视野”概念化表征为心理距离。心理距离是指因价

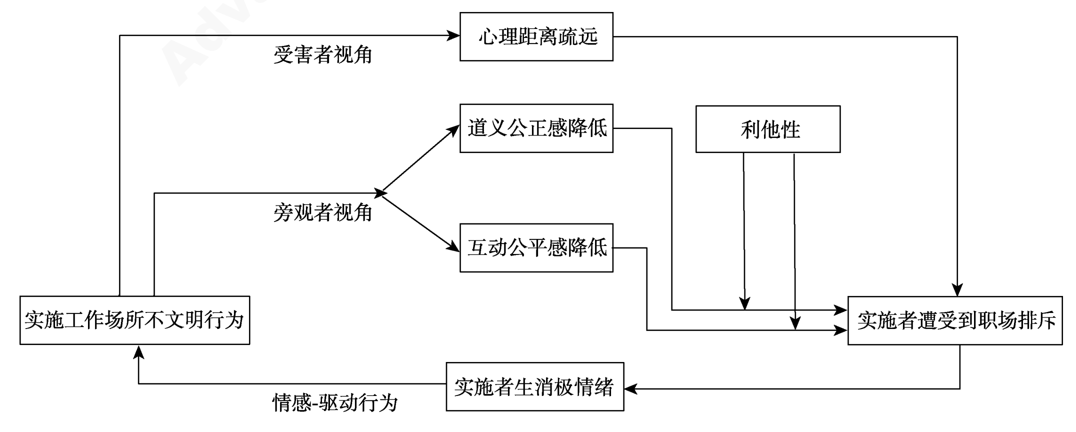


图 1　工作场所不文明行为与职场排斥的螺旋效应模型

值观、文化背景等差异或矛盾冲突导致员工对其周围关系产生了不确定感，由此导致员工产生了亲密或疏离的主观感受。根据情感差异，员工刻画了与目标对象的心理距离。当员工将目标对象排除在“公平视野”之外，意味着员工对目标对象的心理距离增加，两者间关系逐渐疏离，对其实施偏离行为被视为理所当然。

根据道德排除理论的框架和现有的研究，本文认为从工作场所不文明行为的受害者视角来看，遭受不文明行为会导致受害者与实施者之间的心理距离增加，从而表现出对实施者的职场排斥；从工作场所不文明行为的旁观者视角看，实施者并未对自己实施不文明行为，同时实施者与自己同属于组织这一道德共同体的成员，所以旁观者并不会将工作场所不文明行为的实施者排除在“公平视野”之外，两者间的心理距离不会因此改变。所以虽然工作场所不文明行为的受害者与旁观者都可能会将不文明行为的实施者作为其职场排斥的对象，但两者转化的理论机制略有不同，本文将分别对两种视角展开论述。

3.1 道德排斥框架下的受害者视角

Opotow (1994)认为与目标的差异性、与目标的矛盾冲突及目标的效用会对心理距离的远近产生影响。研究表明，不文明行为实施者更可能是消极情绪较多、脾气暴躁、小气的人(Reio & Ghosh, 2009)。相反，情绪管理能力强、智商较高、适应性更强的人更善于处理人际关系，实施不文明行为的可能性较小(Schilpzand et al., 2016)。故，受害者会倾向于认为与实施者之间存在深层的差异；不文明行为的产生即代表受害者与实施者之间存在一定的矛盾冲突；目标的效用是指目标对个体的目的或自身利益的利害程度。历时 4 年的纵向数据表明，具有低分配公平感、低工作效率和高工作倦怠的员工更可能成为不文明行为的实施者(Blau & Andersson, 2005)。若不文明行为的实施者为上司，较低的分配公平感会导致上司在分配任务、考核绩效时具有偏向性，对下属利益造成损害；若不文明行为的实施者为同事，较低的工作效率与较高的工作倦怠会导致同事在完成团队任务过程中成为负担，对个体的目的实现造成阻碍，由此可见不文明行为的实施者往往具有较低的效用(Walter et al., 2015)。Hafer 和 Begue (2005)研究发现，工作场所不文明行为的实施者对受害者的效用不仅仅取决于其本身绩效的高低，同时还取决于这种绩效对受害者自身利益的影响。此外，人际关系的密切程度也对个体与目标的心理距离之间存在一定的影响，不文明行为的产生会降低受害者与实施者人际关系的密切程度，甚至对受害者与组织中其他成员的交往也产生负面影响(Zadro et al., 2006)。

综上所述，工作场所不文明行为的实施者与受害者存在深层的差异性以及矛盾冲突，并且实施者对受害者来说效用较低，受害者在遭受工作场所不文明行为之后会增加与实施者之间的心理距离。研究表明，心理距离的增加对员工关系产生负面影响，通常会抑制员工组织认同与信任的发展(Story & Barbuto, 2011)，领导−成员交换质量也会随之降低(Brunelle, 2013)。根据社会交换理论，对人际关系或组织认同产生负面影响的个体很可能成为排斥等纠正性行为的目标。Erkutlu 和 Chafra (2016)的研究结果表明，员工的心理距离与职场排斥呈显著的正相关。

因此，本研究认为，不文明行为的受害者会主动的实施指向实施者的纠正性行为。根据道德排除理论，在工作场所中，职场排斥是由道德排除产生的纠正性行为之一。因此本文认为，工作场所不文明行为增加了受害者与实施者的心理距离，受害者可能选择实施职场排斥。具体作用机制如图 2 所示。

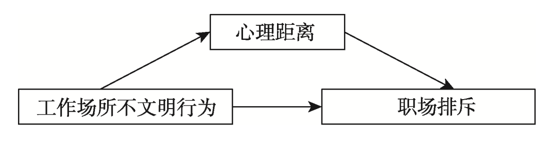


图 2 受害者视角的中介模型

3.2 道德排除框架下的旁观者视角

区别于工作场所不文明行为的受害者，工作场所不文明行为的旁观者对工作场所不文明行为的实施者表现出职场排斥是通过互动公平感和道义公正感两条路径中介的，中介路径受到利他性(Altruism)的调节(毛伊娜 等, 2020)。具体作用机制如图 3 所示。

3.2.1 道义公正感的中介作用

目睹组织内的工作场所不文明行为，会使个体对受害者产生同情，自身的焦虑感与压力水平也会提高，需求满足水平显著降低(Wesselmann et al.,

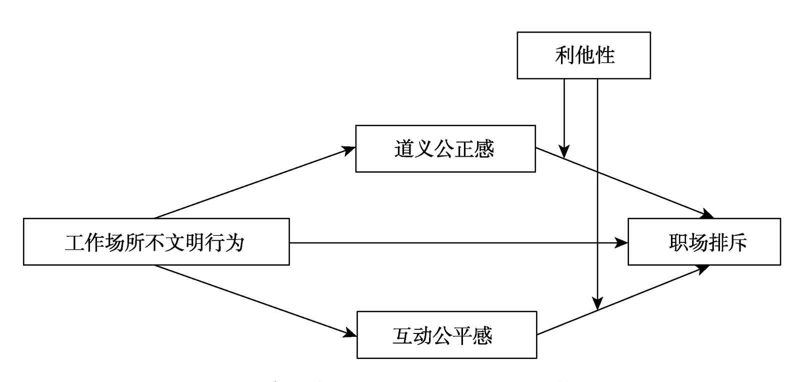


图 3　旁观者视角下的有中介的调节模型

2009)。这是由于工作场所不文明行为常常被视为是违背道德的, 旁观者也会因此产生道德愤怒(Moral Anger), 甚至会驱动旁观者表现出一定的惩罚行为(Li et al., 2019)。道义公正感指的是组织成员处于道德责任感而对不文明行为进行公正判断和对感知到的不公正做出反应的固有倾向, 包括道德愤怒、道德义务、道德问责三个维度(O'Reilly et al., 2015)。根据道义公正理论可知, 当观察到违背道德的事件发生时, 由于个体内化的道德义务与责任感, 其道义公正感水平增加, 由此导致对违背公平和道德的实施者进行惩罚, 从而维护公平与道德(Reich & Hershcovis, 2015)。虽然工作场所不文明行为不一定会给旁观者带来损害, 但对不文明行为采取措施的动机在于维持道义公正的内在需要, 只要员工违反了既定的组织规范, 道义不公正感便会产生(王端旭 等, 2017)。因此, 道德规范的违反者对于旁观者而言是一个非常显眼的目标, 当组织成员的工作场所不文明行为被旁观到, 维持公正的信念将成为旁观者惩罚不文明行为实施者的动力, 驱使其对该员工采取行动。

因此, 本文认为旁观者目睹了工作场所不文明行为的产生后, 会将工作场所不文明行为这种非道德行为认为是违背道德价值的, 其道义公正感增加, 对工作场所不文明行为的实施者的道德包容转化为道德排除, 认为他们对组织中的良好氛围起到负面作用、排挤他们是符合道德规范的, 由此产生了旁观者对实施者的职场排斥行为。

3.2.2　互动公平的中介作用

公平可以解释为个体层面对公平的认知, 也可解释为组织层面的公平氛围(Schneider et al., 2017)。个体层面和组织层面会对不文明行为的旁观者产生不同影响。

从个体层面而言, 组织公平理论(the Theory of Organizational Justice)假定, 目睹他人遭受不文明行为会激起旁观者强烈的不公平感, 即便旁观者没有遭受不文明行为的直接影响。Turillo 等人(2002)研究发现, 不论旁观者是否选择与不文明行为的受害者建立一定的社会关系, 他们都将试图解决这种不公平。在互动公平情境下, 观察到他人遭受到不文明行为时将激发更多的消极情绪反应, 而消极情绪反应又会促进不公平感, 这很可能在影响个体行为时产生一种强化效应, 导致旁观者的不公平感越来越高(Reich & Hershcovis, 2015)。根据焦点调节理论可知, 不公平感会降低个体的情绪自反性, 从而引发个体防御性调节焦点系统的调节作用。防御性调节焦点系统的特点是规避不利于个体的因素, 当不文明行为发生时, 其表现出来的情绪往往是消极负面的, 由于其较低的情绪自反性, 个体易于产生情感冲突, 进而引发职场排斥现象(高源, 乐嘉昂, 2016)。

从组织层面来说, 不文明行为引发了实施者与受害者之间不公平的社会交换关系, 但互动不公平的影响不仅限于两者之间。由于不文明行为很少被组织制止或采取惩罚措施(Andersson & Pearson, 1999), 组织成员可能会认为不文明行为受到了组织的默许, 这种默许无视甚至破坏了他们所重视的互动公平的价值观念, 导致组织中形成了不公平的氛围。Robinson 等人(2013)的研究表明, 组织因素对职场排斥的产生有重要影响, 当组织中存在不公平氛围, 组织成员会自发的选择排斥作为干预行为。

本研究从个体层次与组织层次两条路径对工作场所不文明行为与互动公平的关系进行了阐述。如前所述, 目睹工作场所不文明行为对个体

层面的公平感和组织层面的公平感都会产生影响。由于工作场所不文明行为增加了旁观者的不公平感，形成了不公平的组织氛围，旁观者对实施者的道德包容转化为道德排除，认为他们组织中起到负面作用、排挤他们是符合道德规范的，由此产生了工作场所不文明行为旁观者对不文明行为的实施者的职场排斥行为。

3.2.3 利他性的调节作用

利他性指的是个体为帮助他人不求回报或不为自身谋福利的行为意愿。当目睹工作场所不文明行为时，旁观者的利他性会被激发，根据利他性水平的不同，个体对该事件的判断有所不同，从而采取不同的行为。它通常具有以下 4 个特征：(1)以帮助他人为目的。(2)不期望有精神或物质的奖励，例如荣誉或奖品。(3)自愿的。(4)利他者可能会有所损失。研究表明，利他性水平的高低将影响旁观者对工作场所不文明行为的道德判断以及干预意愿(毛伊娜 等, 2020)。

旁观者目睹了工作场所不文明行为的发生，由此导致其道义公正感、互动公平感降低，人们通常倾向于认为遭受不文明行为的员工是受害者，并给予一定的同情和支持(Wesselmann et al., 2013)。然而，并非在所有的情境下，旁观者都会给予受害者同情和帮助(毛伊娜 等, 2020)。本研究认为利他性在上述两条中介路径中起到调节作用，是影响旁观者行为表现的重要因素之一。

对于道义公正感这一中介作用路径而言，根据社会直觉模型，个体在做出行为反应之前将依次经历道德直觉、道义判断和道义推理的过程(徐平, 迟毓凯, 2007)。旁观者目睹不文明行为所产生的道德直觉将直接导致道义不公正的判断，这是一个快速的自动化过程，但从道义不公正到采取措施，旁观者会根据自身的利他性水平进行不同的道义推理。当利他性水平较高的个体目睹工作场所不文明行为发生时，其利他动机和道德准则将被激发，并直接影响对于事件的道德判断，利他动机将促使旁观者做出事件不道德的判断，对于受害者的遭遇表示同情，对实施者的不道德行为表示不满和愤怒，并在后续的行为中主动介入并帮助受害者，由此导致了对实施者的职场排斥；对于利他性水平较低的个体而言，他们通常不会不计回报的帮助他人，更不愿冒着损失自身利益的风险帮助他人，即便目睹不文明行为使其道义公正感降低，其利他动机也不会被激发，因此他们也不会主动介入采取干预行为。

对于互动公平这一中介作用路径而言，工作场所不文明行为的产生导致了旁观者互动公平感的下降以及组织的互动公平氛围被破坏，利他性水平较高的旁观者的利他动机因此被激发，为了恢复组织的公平氛围以及个人的互动公平感知，旁观者会主动介入其中并选择排斥作为干预行为；利他性水平较低的旁观者自愿对矛盾冲突进行干预的意愿较低，同时也害怕干预行为对自身产生负面影响，因此，即便自身的互动公平感水平下降，他们也会默许工作场所不文明行为的存在。

4 从职场排斥受害者到工作场所不文明行为实施者

工作场所情感是影响员工工作态度、工作绩效以及各种反生产行为的关键因素。Weiss 和 Cropanzano (1996)对先前研究进行总结归纳，提出了情感事件理论(Affective Events Theory, AET)，从“事件—情感反应—态度行为”这一路径阐释了工作场所中员工的情感作用机制。该理论可以解释职场排斥的受害者反转成为工作场所不文明行为的实施者这一路径。根据该理论，本文提出如下理论假设，消极情绪在职场排斥与工作场所不文明行为的转换中起到中介作用。具体作用机制如图 4 所示。

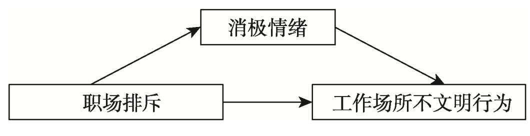


图 4 基于情感事件理论的中介模型

4.1 消极情绪的中介作用

根据情感事件理论可知，个体在工作场所的情感是由工作事件(Work Events)诱发的。当个体遭受消极工作事件时，个体会对事件进行评价并表现出一定的情感反应。据此，遭受职场排斥后，个体会对职场排斥这一事件进行认知评价进而产生情感反应，认知评价先于情感反应的发生。根据情感事件理论，认知评价包括初评价(Primary Appraisal)与次评价(Secondary Appraisal)。初评价基于相关性。即判断该事件是否对个体的目标与价值观产生影响、是否伤害个体的利益、是否与

个体的期望不一致。而职场排斥这一消极工作事件伤害了员工的利益、对员工的目标及价值观产生了负面的影响, 同时也违背了员工对组织的期望, 于是由初评价引发了更深层次的次评价。次评价是一种解释性的意义分析, 通常被分为愉悦感、确定性、自我意识、注意力、工作精力五个维度。职场排斥降低了个体的愉悦感与确定性, 同时也对个体的自我意识、注意力、工作精力等方面产生负面影响(Gonsalkorale & Williams, 2007)。由于消极的认知评价的产生, 诱发了个体消极的情感反应。而负面情绪一直被视为职场虐待行为的重要前因变量, 外显的愤怒与敌意通常与报复欲望高度相关, 当个体经历愤怒时, 他们会被情感驱动去采取一些报复性行为。Bennett 和 Robinson (2003)认为, 职场虐待行为的基础是工具性动机与表达性动机, 其中工具性动机由认知所驱动, 而表达性动机则完全由情感驱动, 更与消极情绪的释放直接相关。根据工作压力模型, 由环境压力所引起的焦虑、愤怒等负面情绪可能会引起对压力源的行为反应, Mawritz 等人(2017)研究发现, 经受负面情绪的职场虐待行为受害者面对问题会采取不同的应对策略, 但报复性行为是其中占比最高的。因此, 由职场排斥导致的负面情绪极大的增加了个体再次转化为工作场所不文明行为实施者, 并使用不文明行为作为报复手段的可能性。

综上, 本文认为当工作场所不文明行为的实施者转化为职场排斥的受害者后, 由于职场排斥这一消极工作事件导致个体产生了消极情绪, 根据 AET 中的情感−驱动行为这一路径, 个体可能再次转化为工作场所不文明行为的实施者, 从而形成工作场所不文明行为与职场排斥间的螺旋效应。

5　研究展望

随着社会的不断发展, 现代化组织的规章制度越来越完善, 表现形式较为激烈的矛盾冲突、越轨行为在组织中将受到严重的处罚, 这也间接导致了强度较低、伤害意图模糊的职场虐待行为出现的频次越来越高, 其中最具代表性的是工作场所不文明行为与职场排斥。我们基于道德排除理论与情感事件理论, 对工作场所不文明行为与职场排斥的动态转换机制问题, 在文献分析和研究的基础上, 进行了理论构思和探讨, 需要进一步用实证研究予以证实。此外, 未来研究还可以从以下几个方面进行探讨, 以进一步加强对不同表现形式的职场虐待行为之间的转换关系的理解, 进而从实际应用层面为组织管理提供可以借鉴的依据:

本研究聚焦于工作场所不文明行为对受害者与旁观者的负面影响, 从而对实施者进行职场排斥, 但并未从工作场所不文明行为实施者本身的角度进行具体阐述。研究表明, 当实施者实施了不文明行为后, 会认为自己缺乏人性关怀, 对自身产生一定程度的消极的认知, 也会表现出组织承诺的降低与归属感的降低(Bastian et al., 2013)。因此, 实施者可能会采取一定的行为来降低自身的不道德感与负罪感, 例如在接下来的组织活动中表现出印象整饰与管理等行为(Legate et al., 2015; Wesselmann et al., 2013)。同时他们会对受害者做出一些弥补行为, 或者表现出更多的亲社会行为, 做出一些牺牲, 重塑正面的自我认知(Bastian et al., 2013; Woodyatt & Wenzel, 2013)。那么这些弥补行为的产生, 是否会阻止职场排斥的产生呢? 实施者视角可作为未来关于不文明行为与职场排斥的动态变化的新视角。此外, 工作场所不文明行为的研究大多数集中在其不良后果的外在表现, 对其发生发展以及如何被个体感知的动态过程研究较少。同时, 工作场所不文明造成的影响是深远的, 它对实施者自身是否会有一些长期效应? 当前工作场所不文明行为的研究大多停留在实施者为何会实施不文明行为以及不文明行为对受害者的影响上, 而对于受害者为什么认为这个行为是不文明的, 触发这种不文明感知的点是什么, 这些围绕工作场所不文明行为的动态问题也值得研究者关注。

现有工作场所不文明行为的相关研究多是单一视角或多视角并行来展开的, 这样往往忽视了工作场所不文明行为发生后的多方互动以及互相博弈的过程。工作场所不文明行为发生后, 假设旁观者率先做出了反应, 若旁观者支持实施者, 并对受害者采取类似的不文明行为, 那么受害者采取的报复行为是否更为恶劣、极端; 若旁观者同情受害者, 并给予其精神物或质上的安慰, 那么受害者对实施者的排斥意愿是否会降低? 假设受害者先做出了反应, 若受害者选择忍气吞声, 那旁观者是否会视而不见; 若受害者选择以牙还牙, 旁观者是否会采取一定的干预措施? 因此,

工作场所不文明行为并非一个静态的多视角分析，其中实施者、旁观者、受害者任何一方所采取的行为措施都将对其他成员的决策产生影响，所以针对工作场所不文明行为的多方互动以及互相博弈的研究是非常有必要的。

现有研究较少关注工作场所不文明行为旁观者个人特点对工作场所不文明行为动态变化的影响。研究表明，旁观者的价值观、个性特点、与受害者的相关性将影响其对负面事件的道德判断，进而导致产生不同的行为后果(毛伊娜 等, 2020)。若旁观者的价值观由公平世界信念构成，为了维护自己内心的信念，旁观者可能对不文明行为进行重新的解读，认为每个人的遭遇都是公平公正的，那么受害者的遭遇必然是事出有因，他们通常接受并默许不文明行为的存在(Hafer & Begue, 2005)；由差序格局理论可知，若旁观者与受害者关系亲近，当受害者遭受不公正待遇时，旁观者施以援手的义务感很强。因此，旁观者的个人特点在不文明行为与职场排斥的动态变化中的作用是未来研究值得关注的方向。此外，在未来研究中，为了保证研究变量的客观性，可以从多方面获取相关数据，例如同时从下属和第三方收集职场虐待行为的数据，或运用深度访谈等质化研究的方式。

本文的理论基础道德排除和情感事件理论是基于西方的文化背景提出的，本文所引用的实证研究基础也多为西方前沿研究。而我国文化背景与西方文化存在一定的差别。中华民族常被世人称为“文明古国，礼仪之邦”，“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”更是大多数华夏儿女的行事准则，在我国文化背景下，“不文明”有着更深层的含义。中国员工对礼仪的重视，重组织成员间的互相尊重，对组织成员的行为准则有更高的要求。是否受害者与旁观者会对工作场所不文明行为更加敏感，对该行为的负面评价更强烈，从而导致了受害者与旁观者更严重的回击？或者由于中国员工更加重视人际关系的和谐，同时大部分具有隐忍、内敛的人格特质。当不文明行为发生时，为了防止更强烈矛盾冲突的产生，受害者是否会选择沉默不言，旁观者是否会选择视而不见呢？因此，未来的研究应该从我国的实际国情出发：一方面，我国传统文化具有独特性，对于本土企业的影响是潜移默化且根深蒂固的，因此在进行针对我国企业的职场虐待行为研究时，对我国独特的文化因素的考虑具有一定的必要性。另一方面，由于发展模式的不同，我国和西方国家的组织类型也不尽相同。我国组织机构具有多样性，事业单位、国有企业、党政机关、外资企业等不同的组织类型在组织文化、组织架构上存在很大的差异，因此可以进行不同组织类型中的工作场所不文明行为与职场排斥之间转换关系的对比研究。

参考文献

高源，乐嘉昂，彭正龙. (2016). 职场排斥影响因素的研究——一个有调节的中介模型. *科学学与科学技术管理*, 37(4), 149–159.

李永鑫，聂光辉，李艺敏，王明辉，赵国祥. (2011). 工作场所欺负的内容结构与测量. *心理科学*, *34*(5), 1201–1208.

毛伊娜，潘然，张伟. (2020). 构建职场排斥三方互动的理论模型——社会平衡理论的视角. *心理科学进展*, 28(2), 191–205.

王端旭，曾恺，郑显伟. (2017). 员工非伦理行为如何招致同事攻击:道义公正视角. *心理学报, 49*(6), 829–840.

徐平，迟毓凯. (2007). 道德判断的社会直觉模型述评. *心理科学, 30*(2), 403–405.

严瑜，李彤. (2018). 工作场所不文明行为受害者向实施者反转的机制. *心理科学进展*, *26*(7), 1307–1318.

Abubakar, A. M., Yazdian, T. F., & Behravesh, E. (2018). A riposte to ostracism and tolerance to workplace incivility: A generational perspective. *Personnel Review, 47*(2), 441–457.

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, *24*(3), 452–471.

Asfaw, A. G., Chang, C. C., & Ray, T. K. (2014). Workplace mistreatment and sickness absenteeism from work: Results from the 2010 National Health Interview survey. *American journal of industrial medicine*, *57*(2), 202–213.

Balliet, D., & Ferris, D. L. (2013). Ostracism and prosocial behavior: A social dilemma perspective. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *120*(2), 298–308.

Bastian, B., Jetten, J., Chen, H., Radke, H. R., Harding, J. F., & Fasoli, F. (2013). Losing our humanity: The self-dehumanizing consequences of social ostracism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *39*(2), 156–169.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2003). The past, present, and future of workplace deviance research. In J. Greenberg (Ed.), Organizational behavior: The state of the science (pp. 247–281). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2003). The past, present, and future of workplace deviance research. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of the science* (pp. 235–268). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *78*(4), 595–614.

Brunelle, E. (2013). Leadership and mobile working: The impact of distance on the superior-subordinate relationship and the moderating effects of leadership style. *International Journal of Business and Social Science*, *4*(11).

Cacioppo, J. T., Cacioppo, S., Capitanio, J. P., & Cole, S. W. (2015). The neuroendocrinology of social isolation. *Annual review of psychology*, *66*, 733–767.

Erkutlu, H., & Chafra, J. (2016). Impact of behavioral integrity on workplace ostracism. *Journal of Applied Research in Higher Education*, *8*(2), 222–237.

Ferris, D. L., Brown, D. J., Berry, J. W., & Lian, H. (2008). The development and validation of the workplace ostracism scale. *Journal of Applied Psychology, 93*(6), 1348–1366.

Ferris, D. L., Chen, M., & Lim, S. (2017). Comparing and contrasting workplace ostracism and incivility. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *4*, 315–338.

Foulk, T., Woolum, A., & Erez, A. (2016). Catching rudeness is like catching a cold: The contagion effects of low-intensity negative behaviors. *Journal of Applied Psychology, 101*(1), 50–67.

Gonsalkorale, K., & Williams, K. D. (2007). The KKK won't let me play: Ostracism even by a despised outgroup hurts. *European Journal of Social Psychology, 37*(6), 1176–1186.

Hafer, C. L., & Begue, L. (2005). Experimental research on just-world theory: Problems, developments, and future challenges. *Psychological Bulletin*, *131*(1), 128–167.

Hershcovis, M. S., Ogunfowora, B., Reich, T. C., & Christie, A. M. (2017). Targeted workplace incivility: The roles of belongingness, embarrassment, and power. *Journal of Organizational Behavior, 38*(7), 1057–1075.

Hoel, H., Lewis, D., & Einarsdottir, A. (2017). Debate: Bullying and harassment of lesbians, Gay men and bisexual employees: Findings from a representative British national study. *Public Money & Management, 37*(5), 312–314.

Legate, N., DeHaan, C., & Ryan, R. (2015). Righting the wrong: Reparative coping after going along with ostracism. *The Journal of Social Psychology*, *155*(5), 471–482.

Li, X., McAllister, D. J., Ilies, R., & Gloor, J. L. (2019). Schadenfreude: A counternormative observer response to workplace mistreatment. *Academy of Management Review*, *44*(2), 360–376.

Lim, S., & Lee, A. (2011). Work and nonwork outcomes of workplace incivility: Does family support help? *Journal of Occupational Health Psychology, 16*(1), 95–111.

Mahfooz, Z., Arshad, A., Nisar, Q. A., Ikram, M., & Azeem, M. (2017). Does workplace incivility & workplace ostracism influence the employees' turnover intentions? Mediating role of burnout and job stress & moderating role of psychological capital. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *7*(8), 398–413.

Mao, Y., He, J., & Yang, D. (2020). The dark sides of engaging in creative processes: Coworker envy, workplace ostracism, and incivility. *Asia Pacific Journal of Management*, 1–21.

Mawritz, M. B., Greenbaum, R. L., Butts, M. M., & Graham, K. A. (2017). I just can't control myself: A self-regulation perspective on the abuse of deviant employees. *Academy of Management Journal*, *60*(4), 1482–1503.

Meier, L. L., & Gross, S. (2015). Episodes of incivility between subordinates and supervisors: Examining the role of self-control and time with an interaction - record diary study. *Journal of Organizational Behavior*, *36*(8), 1096–1113.

Morgeson, F. P., Mitchell, T. R., & Liu, D. (2015). Event system theory: An event-oriented approach to the organizational sciences. *Academy of Management Review*, *40*(4), 515–537.

Opotow, S. (1990). Moral exclusion and injustice: An introduction. *Journal of Social Issues*, *46*(1), 1–20.

Opotow, S. (1994). Predicting protection: Scope of justice and the natural world. *Journal of Social Issues*, *50*(3), 49–63.

O'Reilly, J., Robinson, S. L., Berdahl, J. L., & Banki, S. (2015). Is negative attention better than no attention? The comparative effects of ostracism and harassment at work. *Organization Science*, *26*(3), 774–793.

Reich, T. C., & Hershcovis, M. S. (2015). Observing workplace incivility. *Journal of Applied Psychology*, *100*(1), 203–215.

Reio Jr, T. G., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, *20*(3), 237–264.

Ren, D., Wesselmann, E. D., & Williams, K. D. (2018). Hurt people hurt people: Ostracism and aggression. *Current Opinion in Psychology, 19*, 34–38.

Robinson, S. L., O'Reilly, J., & Wang, W. (2013). Invisible at work: An integrated model of workplace ostracism. *Journal of Management*, *39*(1), 203–231.

Schilpzand, P., de Pater, I. E., & Erez, A. (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, *37*(S1), S57–S88.

Schneider, B., González–Romá, V., Ostroff, C., & West, M. A. (2017). Organizational climate and culture: Reflections on the history of the constructs in the Journal of Applied Psychology. *Journal of Applied Psychology*, *102*(3), 468–482.

Scott, K. L., & Duffy, M. K. (2015). Antecedents of workplace ostracism: New directions in research and intervention. *Research in Occupational Stress & Well Being, 13*, 137–165.

Shah, M., & Hashmi, M. S. (2019). Relationship between organizational culture and knowledge hiding in software industry: Mediating role of workplace ostracism and workplace incivility. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, *13*(4), 934–952.

Story, J. S., & Barbuto Jr, J. E. (2011). Global mindset: A construct clarification and framework. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, *18*(3), 377–384.

Sulea, C., Filipescu, R., Horga, A., Ortan, C., & Fischmann, G. (2012). Interpersonal mistreatment at work and burnout among teachers. *Cognition, Brain, Behavior: An Interdisciplinary Journal*, *16*(4), 553–570.

Thau, S., Derfler-Rozin, R., Pitesa, M., Mitchell, M. S., & Pillutla, M. M. (2015). Unethical for the sake of the group: Risk of social exclusion and pro-group unethical behavior. *Journal of Applied Psychology*, *100*(1), 98–113.

Turillo, C. J., Folger, R., Lavelle, J. J., Umphress, E. E., & Gee, J. O. (2002). Is virtue its own reward? Self-sacrificial decisions for the sake of fairness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *89*(1), 839–865.

Walter, F., Lam, C. K., van der Vegt, G. S., Huang, X., & Miao, Q. (2015). Abusive supervision and subordinate performance: Instrumentality considerations in the emergence and consequences of abusive supervision. *Journal of Applied Psychology, 100*(4), 1056–1072.

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, cause and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior, 18*(3), 1–74.

Wesselmann, E. D., Bagg, D., & Williams, K. D. (2009). "I feel your pain": The effects of observing ostracism on the ostracism detection system. *Journal of Experimental Social Psychology, 45*(6), 1308–1311.

Wesselmann, E. D., Wirth, J. H., Pryor, J. B., Reeder, G. D., & Williams, K. D. (2013). When do we ostracize?. *Social Psychological and Personality Science*, *4*(1), 108–115.

Williams, K. D., & Sommer, K. L. (1997). Social ostracism by coworkers: Does rejection lead to loafing or compensation?. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *23*(7), 693–706.

Woodyatt, L., & Wenzel, M. (2013). The psychological immune response in the face of transgressions: Pseudo self–forgiveness and threat to belonging. *Journal of Experimental Social Psychology, 49*(6), 951–958.

Wu, L. Z., Ferris, D. L., Kwan, H. K., Chiang, F., Snape, E., & Liang, L. H. (2015). Breaking (or making) the silence: How goal interdependence and social skill predict being ostracized. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *131*, 51–66.

Zadro, L., Boland, C., & Richardson, R. (2006). How long does it last? The persistence of the effects of ostracism in the socially anxious. *Journal of Experimental Social Psychology*, *42*(5), 692–697.

An investigation of the reciprocal effect between workplace incivility and workplace ostracism

ZHAN Siqun, YAN Yu

(*Department of Phycology, School of Philosophy, Wuhan University, Wuhan* 430072, *China*)

Abstract: The spiral effect model between uncivilized behavior in the workplace and workplace ostracism can be explained by moral exclusion theory and emotional event theory. According to the theory of moral exclusion, suffering from workplace incivility will lead to the increase of psychological distance between the victim and the perpetrator, which will lead to the workplace ostracism of the perpetrator; From the perspective of bystanders, witnessing workplace incivility will affect the moral sense of justice and interactional justice of the bystanders, which in turn will lead to workplace ostracism of the perpetrator. In addition, the above mediating effect will be moderated by the level of altruism. Based on the emotional events theory, suffering from workplace ostracism will affect the emotional level of the victims of workplace ostracism and will push them to be the perpetrators of workplace incivility.

Key words: workplace incivility, workplace ostracism, spiral effect, moral exclusion, emotional events